

CAHIER DES CHARGES ET SUIVI DES PRESTATIONS

Contrats : la preuve par trois

→ Sylvain des Bosc, fondateur et directeur de Nego-Partner, veut tordre le cou à l'image de « cost killer » qui colle à son activité. Son intervention ne se limite pas à la seule rédaction d'un cahier des charges et à l'optimisation des coûts, puisque ses équipes assurent le suivi du contrat au quotidien dans l'intérêt du donneur d'ordres mais aussi du prestataire. Pour nous en convaincre, nous avons réuni les trois parties prenantes d'un important marché de nettoyage tertiaire.



Sylvain des Bosc a créé Nego-Partner en 2015 après un parcours en tant qu'acheteur dans la grande distribution. (DR)



Louis Bertrand est directeur des achats et de l'immobilier de GCA Supply. (DR)

Comment s'articule le partenariat entre CCA Supply, Arcade et Nego-Partner ?

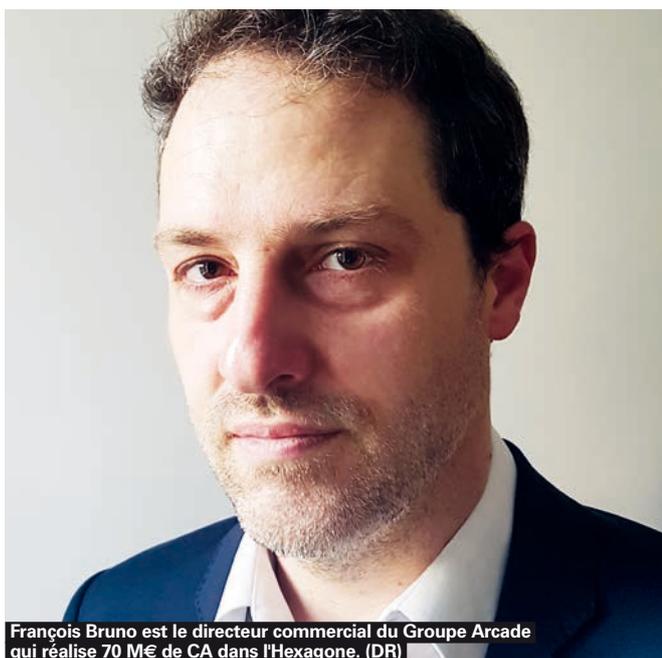
LOUIS BERTRAND GCA Supply compte 29 sites d'exploitation en propre en France où les prestations de nettoyage étaient pilotées localement. En arrivant dans l'entreprise, j'ai souhaité centraliser la gestion de ces marchés qui ne sont pas stratégiques mais en revanche très chronophages ! Clairement, il s'agit d'un portefeuille qui n'excite pas les acheteurs... C'est pour cette raison que j'ai délégué à Nego-Partner la mise en place, mais aussi et surtout le suivi global des prestations. J'avais déjà eu l'occasion de travailler avec Sylvain des Bosc. Travailler en confiance est essentiel. Ainsi, nous avons mis en place des contrats-cadres qui font intervenir trois prestataires différents, dont le Groupe Arcade, pour une durée indéterminée de 12 mois minimum et résiliables avec un préavis de trois mois.

FRANÇOIS BRUNO Nous travaillons avec GCA Supply depuis 2016 sur une dizaine de sites ayant des besoins et des profils très différents. Il s'agit de surfaces administratives, du tertiaire pur qui représente entre 200 m² et 300 m², mais aussi parfois des surfaces opérationnelles. Nous sommes dans une logique qui peut s'apparenter en certains points à du FM. C'est une approche nouvelle et originale basée sur la confiance dans les deux parties. Cela n'a rien à voir avec les cabinets qui se rémunèrent sur les économies réalisées. L'objectif n'est pas de faire du volume, partir sur un coup et arrêter au bout d'un an ! Nego-Partner est pour nous un partenaire de services qui connaît bien notre métier et des interlocuteurs uniques qui sont réactifs et maîtrisent bien leur sujet.

SYLVAIN DES BOSCS J'ai fondé Nego-Partner en mettant à profit mon expérience en tant qu'acheteur dans la grande distribution. L'enjeu est d'être capable de créer de la valeur en générant des économies. Il pourrait être tentant, comme le font certains cabinets, de négocier le contrat, d'obtenir les prix les plus serrés, et de s'en tenir là. Mais ce n'est pas notre philosophie puisque notre rôle est d'assurer tout le suivi de la prestation. S'inscrire dans la durée permet de garantir notre rémunération et suppose aussi que le marché soit bien bordé et installé sur de bonnes bases. Nous avons aucun intérêt à perdre du temps à régler des problèmes ou rattraper des erreurs ou carences initiales du cahier des charges.

Quels sont les bénéfices de cette délégation de gestion ?

LOUIS BERTRAND Ils sont à la fois économiques, techniques et relationnels. En négociant sur de plus grands volumes, nous accédons à des accords-cadres intéressants d'un point de vue financier bien entendu. Mais notre objectif n'est pas de travailler avec l'entreprise la moins disante, nous souhaitons aussi et surtout que le



François Bruno est le directeur commercial du Groupe Arcade qui réalise 70 M€ de CA dans l'Hexagone. (DR)

marché se déroule de la façon la plus fluide possible. Nous reportons sur Nego-Partner tout le management de la relation fournisseurs et les aspects techniques du contrat. Les mois passés n'ont fait que confirmer l'intérêt de travailler avec un gestionnaire comme Nego-Partner. Les échanges et les remontées d'informations ont été très efficaces. Arcade a pu adapter très rapidement ses protocoles à la situation sanitaire. C'est un bénéfice que nous n'avions pas identifié bien entendu.

FRANÇOIS BRUNO Ce type de partenariat permet d'accompagner les entreprises comme la nôtre qui veulent se développer en sachant dans quoi elles s'engagent. Nous sommes dans une zone de confiance. Auparavant, le contact se faisait site par site, avec des référents locaux pas forcément très engagés ou intéressés par les prestations de nettoyage. Aujourd'hui, nous avons un interlocuteur qui connaît bien le marché et peut réagir rapidement en cas de problème.

D'un point de vue financier, comment une telle relation peut-elle satisfaire toutes les parties ?

LOUIS BERTRAND L'intervention de Nego-Partner est rémunérée bien entendu, mais l'audit des contrats et leur suivi sont de nature à améliorer les coûts. Nous avons gagné en temps et en énergie mais également en qualité. Sans cette organisation, j'aurai dû dédier un collaborateur au suivi de cette prestation.

SYLVAIN DES BOSCS Le coût de notre prestation est le même pour tous nos clients : nous nous rémunérons à hauteur de 4 % sur le contrat. Nos principaux apporteurs d'affaires, aujourd'hui, sont nos clients.

FRANÇOIS BRUNO Nego-Partner nous garantit un prix bas mais correct. Entre une société bien gérée qui progresse et une entreprise qui perd pied, la frontière est souvent mince dans nos métiers dans lesquels plus de 80 % des coûts, liés au personnel, sont incompréhensibles. Nous avons la garantie d'être payés puisque la rémunération de Nego-Partner en dépend. ■

Nego-Partner

Créé en 2015 par Sylvain des Boscs, le cabinet Nego-Partner s'est donné pour mission d'accompagner les donneurs d'ordres (publics et privés) dans la négociation et le suivi des prestations de nettoyage. Acheteur dans la grande distribution pendant plus de dix ans, le fondateur de Nego-Partner s'est entouré d'expertes en hygiène et nettoyage.

Groupe Arcade

Le Groupe Arcade, société familiale créée en 1935 par Georges Horvat, compte aujourd'hui 4000 collaborateurs et réalise 70 M€ de CA. Présente aux côtés de plus de 3000 clients dans toute la France, l'entreprise intervient pour plus de 60 % de son activité dans le secteur tertiaire. François Bruno est le directeur commercial du groupe Arcade.

GCA Supply

GCA Supply, leader français de l'emballage et de la logistique industrielle est depuis 2017 une filiale du groupe familial de transport et de logistique Charles André. Louis Bertrand est le directeur achat et immobilier de GCA Supply.



SafePlus Maxi,
le distributeur ultra **hygiénique**
de lavettes microfibres

+ Sûr



+ Hygiénique



- Lavettes usage unique, en microfibres : enlève jusqu'à 99,98% des bactéries et 99,99% des virus*
- Couvercle à fermeture automatique et traitement antibactérien : limite le risque de prolifération des bactéries
- Lavettes conditionnées dans un sac hermétique, livrées à sec : l'utilisateur choisit son agent désinfectant en fonction de l'application

Faites confiance au plus

+ Efficace + Sûr + Hygiénique

Pour plus d'informations :
www.vileda-professional.fr



*Test effectué en utilisant uniquement de l'eau et réalisé par un laboratoire indépendant.